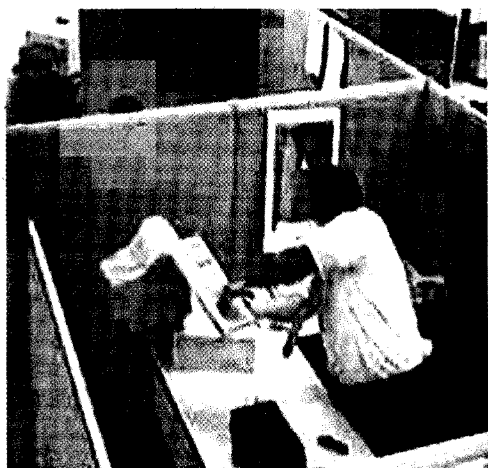
 PAR JIM CARROLL

Le technostress

Une attitude positive est la clé pour composer avec les progrès technologiques



ET OUI, IL ARRIVE À TOUT LE MONDE DE PASSER UN MAUVAIS QUART D'HEURE, SURTOUT QUAND ON SE SERT DE TECHNOLOGIE.

C'est peut-être ce qui explique qu'au début de juin, personne n'a vraiment été surpris d'apprendre d'un organisme britannique, les résultats d'une étude indiquant qu'une personne sur quatre admet avoir attaqué physiquement et maltraité son ordinateur.

Pour ce qui est de l'effectif de vente et de la technologie, nous vivons à une époque très dangereuse. Les entreprises mettant de plus en plus l'accent sur des systèmes qui ont un impact sur l'effectif de vente, avoir une mauvaise attitude est mal vu et peut même nuire à sa carrière.

Bien sûr que l'on peut se battre contre la technologie, mais on fait mieux de l'accepter quand même.

Comprenez-moi bien – je suis très conscient qu'il existe plein de monde qui se battent avec la technologie informatique tous les jours. Et je pense que c'est à cause de notre éducation; les « baby boomers » sont la dernière génération dans l'histoire du genre humain à ne pas avoir grandi avec un ordinateur depuis la naissance, et nous avons des complexes psychologiques plutôt uniques. Pensez-y; nous sommes passés de cartes à perforer et de cours universitaires à COBOL, à de volumineux rapports imprimés sortant de mini-ordinateurs, à des microordinateurs qui semblent nous dire « erreur d'application irrémédiable » chaque fois que l'on a besoin d'un fichier vraiment important.

Bien sûr qu'on doit pardonner à tous ceux d'entre nous qui ont de la difficulté à maîtriser la technologie. Mais ceci dit, je pense que notre attitude est parfois à blâmer, et elle pourrait avoir bientôt un impact négatif sur le succès de notre carrière.

Pourquoi? Parce que de mon perchoir, je pressens que beaucoup de compagnies ont finalement saisi l'importance du commerce électronique, de l'Internet et des autres technologies. Elles dépensent maintenant d'énormes sommes sur des systèmes et technologie qui vont influencer ce que vous faites comme professionnel de la vente. Elles investissent dans des systèmes de gestion des relations avec les clients (GRC), dans des initiatives pour commander en ligne, dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement et dans d'autres domaines – soit des outils qui ont modifié la manière dont les professionnels de la vente s'acquittent de leurs tâches.

Il va sans dire que pour réussir, la mise en oeuvre de tels systèmes exige le soutien et la participation de tout le personnel de vente qui, malheureusement, est parfois réticent. Ce n'est pas seulement les antécédents et le manque de compétences qui contribuent à l'apathie du personnel de vente envers la technologie. La méfiance est aussi un gros problème.

Comme consultant, je suis souvent invité par les compagnies à venir aider leurs cadres à aider leur personnel de vente et autres employés à comprendre les buts essentiels et l'importance d'une stratégie électronique et je vois cette « méfiance » de mes propres yeux.

Je suis allé dans une compagnie qui avait mis en place un système de commande électronique et qui était aux prises avec un personnel de vente qui croyait que le système avait été mis en place pour les déloger. La stratégie électronique de la compagnie était extrêmement valide; elle s'était fixé comme objectif de faire acheminer 50 % des commandes de ses clients par son site Internet. Et il y avait une autre raison pour laquelle elle voulait que son site Internet fasse partie intégrante du processus de commande – si les clients passaient eux-mêmes leurs commandes régulières, le personnel de vente pourrait se concentrer sur la vente plutôt que sur la simple transcription des commandes routinières.

Suite à la page suivante



Un plan tiré d'un vidéo intitulé « Bad Day » est vite devenu un phénomène mondial grâce à Internet. Pris soi-disant en flagrant délit par une caméra cachée, on peut voir un type frustré en train de démolir son ordinateur. (Pour voir le vidéo animé, visitez http://rigaut.home.cern.ch/rigaut/badday.html).

 Contact Mag. CPSA

suite de la page précédente

«Pour ce qui est de l'effectif de vente et de la technologie, nous vivons à une époque très dangereuse. Les entreprises mettant de plus en plus l'accent sur des systèmes qui ont un impact sur l'effectif de vente, avoir une mauvaise attitude est mal vu et peut même nuire à sa carrière».



Jim Carroll aide les gens à composer avec l'évolution technologique depuis près de 20 ans à titre de conférencier, de chroniqueur et d'auteur primé. Il est l'auteur de « Surviving the Information Age » et co-auteur de « Selling Online » et « Light Bulbs to Yattabits ».

Mais le personnel de vente ne le voyait pas du même oeil. Plusieurs croyaient que le projet de commande en ligne avait pour but de les remplacer. « Si mes clients achètent via le site Internet, on n'aura plus besoin de moi », pensaient-ils. Plusieurs d'entre eux ne comprenaient pas que le but véritable du projet était de les libérer afin qu'ils puissent se consacrer à ce qu'ils faisaient de mieux : vendre!

C'est ainsi que l'organisation et son personnel de vente travaillaient souvent à contre courant. La compagnie était occupée à promouvoir son initiative de commerce électronique pendant que le personnel de vente faisait tout pour dissuader les clients de l'utiliser.

Ce genre de méfiance est fréquent; c'est pourquoi les organisations doivent faire des mains et des pieds pour s'assurer que tous les membres de leur personnel comprennent ce qu'elles font et pourquoi elles le font. Et c'est pourquoi les professionnels de la vente doivent vaincre leur complexe technologique et prendre le temps de VRAIMENT comprendre ce qui se passe avec la mise en place constante d'une technologie axée sur la vente.

Tous les chemins mènent à la bonne enseigne...

Chambres confortables droit devant !















Lorsque vous voyagez au Canada, recherchez ces symboles. Avec plus de 250 établissements au pays, vous êtes certain de trouver l'endroit parfait où séjourner. Et notre tarif L'ACPV rendra votre voyage encore plus agréable. Recherchez nos symboles pour un grand hôtel *garanti!*

Réservez sans frais : 1 800 BO-REVES
(1 800 267-3837) Pour profiter de nos tarifs L'ACPV, s.v.p. mentionner le code 66644.